

后真相视域下网络流言的治理对策探究

彭翠¹, 赵乐群²

(1. 河北大学新闻传播学院, 河北保定 071002; 2. 香港浸会大学, 香港 999077)

摘要: 进入后真相时代, 技术催生的新媒介环境、新闻媒体职业伦理的转变、网民情绪化围观产生的传播偏向等, 使得网络流言屡禁不止。作为一种舆论乱象, 它在客观上引发了“第三人效应”, 造成了政府公信力下降和社会信任体系的动摇, 负面影响极大。对此, 媒体、企业、社区、用户、政府等不同身份主体, 应通过“加强新闻把关、打造立体化宣传、加快技术融合、强化精准监测、转变话语言说方式”等, 切实为后真相时代网络流言的治理做出应对之策。

关键词: 后真相; 网络流言; 成因; 影响; 治理对策

中图分类号: G206

文献标识码: A

文章编号: 2096-8418 (2022) 01-0056-07

随着近几年国内反转新闻现象的愈演愈烈, “后真相”一词逐渐进入公众视野。事实上, 这一概念早在20世纪90年代初, 就已被美国文化学者史蒂夫·特西奇用以描述政府为了自身利益而竭力向公众隐瞒真相, 而民众虽竭力挖掘事实却依旧无法摆脱深陷“后真相”的境遇。在史蒂夫看来, 在后真相时代, 事实已经变得可有可无, 人们更愿意凭借感觉与情绪对事实进行判断。2016年“后真相”以年度热词的身份被收录进《英国牛津词典》, 至此有了官方定义, 专指“与事实相比, 情绪与信仰更能影响公众意见的情形”。但需要注意的是, 作为一个舶来品, 中西方的“后真相”在应用情境上差别显著。西方的“后真相”(post-truth politic)多指政客为获取选票、争夺民意, 利用新的媒介环境进行说谎、诬陷、造谣等行为, 并以此引导民众情绪, 获取民众信任; 而中国的“后真相”则更多地体现在媒体刻意迎合受众情绪, 在新闻报道中有意暗示立场、态度或掺杂主观情感进行舆情引导, 导致了流言的层出不穷和反转新闻的不断上演, 从而事实真相被一再悬置。尽管如此, 二者却共同体现了“后真相”社会形成的三个重要因素, 即互联网的平等赋权、新闻媒体有意无意的引导以及受众之间的情绪感染。

一、后真相与流言的传播

进入后真相时代, 中国的舆论场呈现出了“成见在前、事实在后; 情绪在前、客观在后; 话语在前、真相在后; 态度在前、认知在后”^[1]的普遍问题。显然, 当情绪、偏见与态度先行时, 流言便得以野蛮生长, 且离真相越来越远。面对日益恶劣的信息传播生态, 腾讯新闻推出“较真”栏目对流言进行及时查证, 力求在第一时间还原真相。在该栏目中, 流言被具体分为存在争议、确实如此、谣言、尚无定论、有失实、伪科学、伪常识、假新闻、分情况等。这一分类既是腾讯工作认真谨慎的体现, 也是对流言与谣言的一种明确区分。众所周知, 流言不等同于谣言, 尽管在大多数情况下媒体与大众都习惯将之混为一谈。

所谓流言, 虽然有自然生成和人为制造两种情况, 但整体上还都离不开一定的事实和背景。尽管目前还是一种“没有可靠证明标准的特殊陈述”^[2], 但毕竟不同于谣言对信息毫无根据的凭空捏造。更何况奥尔波特与波斯特曼也曾提出过流言流通的公式, 即 $R = I * A^{[2]}$ (流言流通量 = 问题的重要性 * 证据

的模糊性)。此后, 苏珊·安索尼在进行研究后则对他们的公式进行了改写, 并加入了“不安感”这一新的变量, 从而推出了 $R=I * A * U^{[3]}$ (即流言流通量=与问题的关联度*社会成员的不安感*环境的不确定性) 的公式。此外, 流言虽然只是以口头形式在人际中传播, 但它已经成为大众日常生活中一种司空见惯的信息传播现象。甚至多数时候我们还可以将流言作为公众获取信息的补充渠道。毕竟流言具有一定的真实性, 而不像谣言那样完全凭借主观臆造, 严重偏离真相。

不可否认, 进入后真相时代, 互联网的网状传播结构的确能够将与受众密切相关的信息第一时间予以传播。然而权威信息的缺乏与非权威信息的泛滥非但不能有效满足受众的信息需求, 还有可能使受众在失真的信息环境中感到深切的焦虑与恐慌, 从而进一步加剧了流言的传播。正是在流言不断被传播的过程中, 呈现出了“传播范围广、更新速度快、存活时间短、与传播者自身利益密切相连, 以及在一定程度上符合受众的心理认知”等诸多特征。不言而喻, 这些特征的形成离不开流言对社会公众产生的深刻影响。尤其是借助微博、微信、抖音、腾讯等自媒体平台在不同圈层间的传播, 更是凭借传播主体的多元性、地域空间的广泛性和受众心理的现实需求使得流言得到快速的传播和改造。当流言一次次被传播, 且紧接着被澄清的状况成为常态, 就使得网民对真相的探求不再急于甄别和探求, 而是抱以“无反转不新闻”和“坐等反转”的心态。对官方媒体发布的重大信息和亟需扩散的紧急事件而言, 这种心态既影响了公众的正确认知和行动力, 也在一定程度上对新闻报道的真实性和政府公信力造成了信任危机。在这种境遇下, 找到网络流言的成因就变得异常重要。

二、网络流言的成因

从腾讯新闻的“较真”平台来看, 流言总体可分为两大类: 一类是日常性流言。日常性流言多涉及食品安全、医疗健康, 其因与大众切身利益息息相关而被广泛流传, 诸如“用塑料瓶装辣椒酱有害健康”“陈醋+电吹风能治疗肩周炎、颈椎病”等。第二类则是时事性流言。该流言多涉及当下热点新闻, 且随着新闻事件发展不断衍生变换。如重庆大巴坠江事件中广为流传的“重庆公交与一逆行轿车相撞后坠江”“轿车女车主穿高跟鞋驾车逆行”等。这些流言之所以很快被传开, 除了利用互联网可以实时传播的速度优势外, 主要还是利用了人们面对自身安危时普遍的焦虑和恐慌心理, 以及对他人苦难的同情与愤怒。毕竟“人们在负面情感的驱使下, 更愿意相信自己的感觉和立场, 更愿意相信谣言而不是真相, 结果是理性化的证据让位于情绪化的本能和情感化的想象”^[4], 从而导致网络流言率先征服了广大网民。针对这种导致后真相来临的典型情绪, 我们拟从网络流言产生的新媒介环境、新闻媒体专业主义精神的转变、网民情绪化围观产生的传播偏向予以分析。同时, 结合网络流言出现的场景、新闻媒体的职能和受众的需求, 我们将其类比为孵化器、放大器和助推器。

(一) 新媒介环境成为网络流言的孵化器

新媒体的诞生打破了传统媒体的权力垄断, 加之, 社交媒体等新媒介环境的出现更是加剧了这种权力的分化。在各种社交平台的共存中, 用户不再仅仅是信息的接收者, 同时也是信息的生产者和传播者。平等赋权一方面促进了用户自我意识的提高, 增强了用户自我表达的欲望; 但另一方面, 社交网络层级的复杂性也加剧了信息的不确定性。这是由于年龄、职业、阅历、受教育水平的差异使得用户在选择、表述、传播信息的取向上也有所不同。故而有学者认为, 新媒体技术催生了后真相时代的第三种现实, 即“信息内容介于真实与虚假之间, 不完全客观也不完全虚构, 是一种情绪化的现实。它具有强占话语、轻视真相、放大碎片信息等特征”^[5]。在这种全新的媒介语境中, 把关不严、专业失范、扭曲事实等现象也就变得日益常见, 从而为网络流言的产生与泛滥提供了温床。

此外, 互联网技术的不断升级使得各种新媒介正日益成为人类感官的无限延伸。这种全新的媒介环境不仅能够使个体跨越时空的距离, 而且能够通过视频、图片、音频、文字等形式在第一时间获得一手资料。此外, 还能够使人们的情感逐渐获得共鸣。众所周知, 在社交媒体中, 用户往往会基于共

同的兴趣爱好进行情感交流,从而寻求身份认同,成立社群,并以“圈儿”的形式构成互联网的主要媒介形态。显然,“圈子化”传播已经成了当下的一种新型传播方式。勒庞早就提到,群体一旦形成便获得了一种集体心理,在集体心理中,有意识的人格将会消失,意识和辨别力也不复存在,进而使得个体成员只能盲目顺从群体的行为。加之,“在群体中间,只有可能的东西才可能存在,如果要对那种纯属编造和杜撰神话故事的能力有所认知,那就要对此深信不疑,并牢牢记住”^[6]。可见,群体意见能够强化个人对某一事件的看法。这也能够解释为什么网络流言一旦在群体内部传出,就会使得流言的真实性得以进一步强化并被迅速传播。

加之,机器算法的迅猛发展更是进一步迎合了社交网络“圈子化”的传播结构,其个性化推荐系统为用户过滤了大部分立场相左的态度和观点,从而使得社交关系“茧房化”。以至于事实被重复加工渲染,真相到底如何已经不再重要,重要的是情绪的分享与情感的宣泄。^[7]以“印度6次申遗中国象棋被联合国拒绝”一度在微信和微博等多种社交平台传播为例,该信息在不断被传播过程中,既没有网友在意事实是否果真如此,也没有人向相关部门认真核查,仅仅凭借个人的爱国热情就毫不犹豫地广泛转发。可见,公众只是想要在这样的“真相”下获得一种基于民族情感的心理满足,从而导致事件的真相被悬置。窥斑见豹,此类流言不胜枚举。一言以蔽之,在社交媒介不断涌现和技术的加持下,媒介环境已然成为网络流言的孵化器。

(二) 新闻媒体成为网络流言的放大器

互联网的发展推动了注意力经济的出现,如何吸引用户视线在新闻的生产与传播流程中变得越来越重要。过去新闻媒体奉行的新闻价值标准和专业主义精神在后真相时代也发生了转变。以至于“时新性转向实时性,显要性转向实用性,接近性转向亲近性,趣味性转向媚俗性”^[8]。换言之,新闻媒体为了争夺更多的生存空间也不得不顺应新的媒介环境,但这种改变却使得公众获取的事实愈加真伪难辨。从发展的角度来看,新闻价值的标准的确不可能一成不变。更何况,事实从来都是一个动态发展的过程,阶段性事实未必就是最终的总体事实。然而,在流量至上的商业背景下,为了抓取受众眼球,新闻媒体往往会将更有“爆点”、更加符合受众认知,以及更加迎合受众情绪的阶段性事实进行放大与渲染,从而导致网络流言被进一步放大和传播。

进入后真相时代,尽管事实仍然是事实,但支撑它的核心却不再是客观真实,而是大众的感觉与想象。《人民日报》旗下的《京华时报》在对“颜宁团队首次解析出人源葡萄糖转运蛋白 GLUT1 的三维晶体结构”进行报道时,就利用了民众对自身健康担忧、关切的心理,使用“新成果有望‘饿死’癌细胞”为标题关键词,以满足受众的情绪期待,从而吸引大众注意,赚取流量。但事实上,“‘饿死’癌细胞”仅仅为治疗癌症提出了一种未被证实的设想,它距离实际应用还十分遥远。这样的报道行为严重夸大了科学研究进程,盲目拔高了科研成果的价值与意义,使得读者误以为国家在“攻克癌症”方面有了切实有效的成果。抑制癌细胞的生长需要一系列的条件,《京华时报》作为官方媒体做出这样的报道,尽管有一定的事实依据,但忽略前提和研究现状去使用“‘饿死’癌细胞”作为标题显然是不严谨的。夸大的事实本质上依然是对真相的加工、编造和扭曲,这使得有关“攻克癌症”的流言被迅速传开。不少相关领域的专家在网络上看到这一消息后,纷纷针对“‘饿死’癌细胞”这一说法进行反驳与科普。

此外,新闻媒体的放大器效应还体现在其受众广泛、影响深远。尤其是官方媒体在处理危机报道时,更是具有公认的权威性和严肃性。正如有学者在研究中指出:新闻媒体在危机形势下能够推动信息的快速扩散。^[9]这就意味着网络流言作为一种特殊的信息生产形式,同样能在新闻媒体的放大器效应下得到快速传播。

(三) 网民的情绪化围观成为网络流言的助推器

媒介环境学派认为,不同的媒介会有不同的性质和特点,从而带来不同的传播偏向。加之,互联网

的匿名性为广大用户提供了自由宣泄情感的空间, 而其开放性则使尽可能多的用户能够在同一时段内聚焦于同一话题。这种聚焦实质上是集合行为的一种表现方式。该行为通常是指“大量人群聚集于狭小的物理空间, 人们保持着高密度的接触, 参加者通常处于亢奋、激动的状态”^[10]。由此可见, 互联网的信息传播具有非理性、情绪化的特点。在这种媒介偏向下, 原本只想做一个安静的“吃瓜群众”的用户在围观过程中极有可能被情绪裹挟, 甚至丧失理性分析的能力。一句话, 网民的情绪化围观已经成为网络围观的主要形态, 一定程度上也已经成为网络流言的助推器, 尤其体现在涉及社会全体成员利益的公共事件当中。

以“重庆公交坠江事件”为例, 网民们面对他人灾难的共情心理也助长了一些具有煽动性、情绪引导性流言的蔓延。如报道初期传得沸沸扬扬的“女司机逆行害了一车人”的流言, 除了利用普通大众对女司机的刻板认知外, 还利用了网民对遇难者的同情与痛惜, 以及对过错方的愤怒进行了大范围传播。在惩恶扬善的正义感的驱使下, 网民不待真相查明, 就冲动地将女司机当作情绪的宣泄对象, 并对其横加指责, 恶意揣测。以至于有关“轿车逆行”“女司机不遵守交通规则”等流言更加泛滥。正如有学者所言: “用户在阅读感性的内容表达时, 可能将更多的认知资源投入到与情感相关的任务处理中, 从而降低对内容本身的关注, 导致对情感背后的客观事实缺乏更进一步的思考”^[4]。反观“重庆公交坠江”事件, 正是由于事故过于惨烈与惊心, 给用户造成了巨大的情感冲击, 所以才使网民难以对视频内容所呈现出来的事实进行客观分析与理智判断, 进而导致流言四起。

当然, 除了新媒介环境、新闻媒体及网民的情绪化围观等因素促成网络流言的传播之外, 政府与民众之间的信任失衡也是造成网络流言泛滥的重要原因之一。当政府失去原有公信力时, 民众只能从其他媒体与个人渠道对信息进行补充。然而, 被情绪裹挟的个体在众多信息面前往往难以做出理性的判断, 最终沦为情绪的奴隶。

三、网络流言的影响

进入后真相时代, 由于信息发布、传播门槛的降低导致新闻把关人严重失职, 进而使得真相被情绪与想象包裹, 反转新闻随舆情变化接连上演, 并最终导致流言的不脛而走。尽管网络流言的蔓延在一定程度上也能起到向民众预警和监督政府的作用, 但诸多乱象注定会引起社会恐慌、政府公信力下降等负面效应。具体表现在以下三个层面。

(一) “第三人效应”引发社会恐慌

社会心理学研究表明, 人们并不总是依据理性思维来理解周边的环境或状况。尤其是在危急情况下, 人们常常依靠情感与直觉做出选择和判断, 从而给网络流言发挥“第三人效应”创造了机会。所谓“第三人效应”是指受众通常认为大众传播对他人的说服效果要强于自身。由于流言一般具有与人们切身利益相关的特点, 而第三人效应的动机则是出于人们“自私自利的偏差”^[11]。因此, 人们在面对负面消息时倾向于认为对他人的影响比对自己的影响大, 容易产生第三人效应^[12]。“抢购碘盐预防核辐射”这一集体行为便是佐证。出于第三人效应的认知倾向, 民众往往会认为其他人与自己同样意识到了核辐射的严重性与碘盐防治的重要性, 并判断其他人会针对该消息积极采取行动。为了不使自己陷入被动, 于是也加入抢购行列。然而, 这样的行为往往会导致不必要的食盐紧缺, 且经过官方媒体的报道之后, “第三人效应”势必进一步扩大, 从而使得食盐短缺范围也进一步扩大。显然, 该流言的肆意传播切实发挥了第三人效应, 在影响人们日常生活的同时, 也进一步加剧了全社会的恐慌。

(二) 政府公信力下降, 民众存在认知偏见

虽然政府与民众之间的信任失衡会导致网络流言泛滥, 但流言的传播也会反作用于二者之间的关系。甚至能够消解政府权威, 导致政府公信力下降。同时, 后真相的出现促使传统话语体系发生改变。“人人都有麦克风”的自媒体时代更是直接打破了政府“一言堂”的话语统治地位。来自多角度、多渠道

道的“多元真相”得以呈现在受众面前。类似“贪污”“不作为”“官官相护”等网络流言的传播也更容易煽动民众情绪，造成政府与民众之间的对立。更有甚者，还可以使民众在一次次情绪化的讨论中逐步形成对政府的刻板印象。无论查证后的事实如何，在互联网碎片化叙事中已经失去耐心的网民都已等不到事实，他们想要的只是同仇敌忾的情绪狂欢，而对事实后续如何并不关心。正是在短暂的情绪狂欢中，认知偏见已然形成。

当民众对某些政府部门失去信任时，无论政府说真话还是说假话，民众都不易相信。近几年，“秦岭建违章别墅”“开奔驰大 G 进故宫”等以权谋私的事件屡见不鲜，政府公信力呈现出下降趋势。这在人民日报发布的“国家市场监督管理总局对问题疫苗案件相关工作人员问责”的微博评论中可见一斑。其中，网友排名第一的回复是“免职又不是什么惩罚，去另一个部门还是这个位置”，排名靠前的回复还有“免职是免职，风声过去了以后再提拔”等。这些网民评论表达了民众对政府的不信任。沉浸在愤怒中的民众无法对客观事实做出理性判断，以至于盲从于集体情绪，容易使整个社会陷入信任失衡的恶性循环。

（三）社会信任体系动摇，个体陷入“自证”漩涡

在后真相社会中，舆情的一再反转往往离不开网络流言的推波助澜，人们在种种流言中不仅失去了辨别真相的能力，而且开始害怕交付信任。从过去对摔倒老人的“扶不扶”到如今的“求助者自证”，舆情中真真假假的流言正一步步消耗着民众的信任，使整个社会陷入“狼来了”的信任危机之中，造成信任异化现象。这种现象既是人们在遭到欺骗与背叛之后产生的过激反应，同时也意味着社会信任体系的崩塌。当大众形成了“信任他人会被‘打脸’”的社会共识时，人们便会因不想被愚弄而拒绝信任任何人，拒绝与任何人建立亲密关系。长此以往，最终会使社会失去温情而变得冰冷。以网民对抑郁症的关注为例。在这一事件中，越来越多的别有用心者将抑郁症作为吸引公众关注、引导社会舆论的利器。这就使得真正的求助者在网上表达自己的抑郁痛苦、发出隐秘的求助信号时，反而会受到曾经被过度消费善意或被有意欺骗的网民的集体质疑，进而不得不在这种质疑的压力下再次撕开心中的伤口，对自己的“患者”身份进行一再自证。对求助者而言，网络流言的泛滥破坏了社会信任的基石，使个体陷入“自证”的漩涡，给求助者带来“二次伤害”的同时，也极大地降低了及时救助的效率。

四、网络流言的治理

进入后真相时代，面对重大的社会问题和重要的舆情事件，不同群体都应该理性面对网络流言的传播。尤其是用户、社区、企业、媒体、政府等扮演不同角色的社会主体，都应该从自身出发，切实提升网络流言的辨识力。同时还要针对流言的成因与影响，充分发挥各自的身份优势、技术优势和专业优势，从认知、情感和行动等不同层面进一步“优化网络空间环境，”^[12]并力争在“主客观因素共同作用”^[13]下为网络流言的治理各尽其责。

（一）用户：加强新闻把关能力，提高自身媒介素养

随着数字化生活的不断推进，网络社会已形成初步的网络文明。在当下的网络流言传播中，部分受众已初具把关意识。然而，大部分用户却缺乏与之相匹配的把关能力。当有负面消息发布时，一些网友立马就会在评论区留言：“情况是否核实？若无核实还请不要传谣……”不可否认，网络流言虽然要注重从信源上把关，但更重要的是要在传播过程中把关。发布未被证实的消息并不等于散播谣言，而是为受众提供接触事实真相的可能。但凡具有一定的现实映射、可被合理推测的消息，只要不是核心事实失实，即使未被百分百证实，也依旧有存在的价值。受众未经理性思考便盲目质疑，本身就是将谣言、流言与真相混为一谈。此外，在各种社交平台中，用户既是消息的接收者同时也是传播者，这就要求每一位用户都要具备事实核查的意识和能力。当接触到新的、模糊的、不确定的消息时，用户

首先要做的不是要“他查”,而是要“自查”。通过自己的逻辑思维和所查证的资料判断这则消息是否本质失实。若通过多种验证手段判断为本质失实,则可以通过提供证据对信息发布者进行监督;若并非本质失实,那么就on应该允许这样的网络流言存在,以便为质疑权威、舆论监督留下佐证。

(二) 社区: 延伸基层宣传触角, 打造立体化宣传

根据奥尔波特的流言流通公式可知,流言流通量与信息透明度成反比,民众接收到的有效信息越多,信息越透明,则流言越少。因此,要想在后真相社会中探寻真相,首先需要保证信息通畅,延伸基层宣传触角,努力打通事实传递的“最后一公里”。在面对涉及食品安全、医疗健康的日常性流言时,作为城市组织的基层单位的社区可以创新多种宣传形式,于潜移默化中进行相关知识科普。如利用社区广播每日定点宣传健康知识;张贴相关的公益广告、宣传海报以及标语横幅;在疾病高发季节组织健康安全讲座等。在进行线下宣传时,社区还要充分考虑宣传的在地化,把握深入浅出的传播理念。既要从家人健康、个人健康的角度出发,强调掌握健康安全知识的重要性与必要性,引起人们重视;也要注重采用通俗化、本土化、亲近性的语言形式及传播方式落实宣传教育,以期达到良好的传播效果。在面对涉及社会热点的时事性流言时,社区还要加强线上舆论引导,积极传递主流舆论声音,做好正面宣传工作。如利用政务新媒体、微信群等平台发布权威信息,做好事实真相的“传声筒”,及时打消民众困惑。一句话,立体化宣传模式有利于全方位、多角度地填补居民的信息空白,能够有效遏制网络流言的传播。

(三) 企业: 加快技术深度融合, 实现信息精准传播与监测

大数据时代,一切事物都可以被转化为数字化编码并被应用于互联网的量化统计。利用大数据进行信息监测与发布有利于整合多方信息资源,提高信息处理效率,营造公开透明的信息环境,进一步挤压流言的生存空间。为加强互联网空间的诚信建设,不少掌握人工智能技术的互联网公司纷纷发挥前沿技术优势,并与医药企业、政务部门等合作,共同打造辟谣平台。如腾讯旗下的“微信辟谣助手”利用大数据、机器学习、算法等技术,建立可自主学习的辟谣系统,对流言进行自动的捕捉、对比与甄别。此外,在算法系统的实时监测下,当用户先前看过的文章被鉴定为谣言时,平台就会自动发送信息进行提醒,实现精准辟谣。

“区块链”技术可在网络流言治理方面大做文章。“区块链”技术通俗来说就是全民信息共享技术,它将一定区域内所有用户的行为都记录在案,从而形成一张汇总信息单并将其存储在每一位用户名下。这一技术将原本需要逐一核实的信息流动过程进行简化,使其只需要核对一张汇总信息单就可监测信息动向,极大地方便了信息的追踪与监测。在网络流言的传播过程中,互联网公司可利用“区块链”技术精准追踪流言的传播路径,并及时对流言传播者做出标记。在之后证实流言为谣言时降低该用户的信息权重,减少其信息出现次数。同时,在监测其传播路径时还可通过“汇总信息单”得到全民信息,对流言未来发展路径做出精准预判,以便及时采取相应措施来控制流言的传播。此外,区块链技术还可与“大数据”“云计算”相结合,通过刻画用户画像,对容易信谣传谣的用户进行“反向推送”。总之,在企业的助力下,科学技术的发展为网络流言的治理带来了无限可能,技术的深度融合更是实现了信息的高效收集、整合、核实与分发,从而既消除了信息壁垒,也让流言无缝可钻。

(四) 媒体: 坚守专业性与真实性, 恪守从业底线

当今,许多新闻媒体在商业利益的驱动下在进行新闻报道时,往往“情感先于事实,事实先于真相”。这就直接导致了真相往往需要在主观色彩强烈的流言引导下,经过几番舆论反转,才能最终呈现,这是后真相社会的显著特点。为了适应新的媒介环境,新闻媒体更加重视时效与热点的抢夺,但如果任何时候都以“快”为第一准则而忽视其他的新闻标准,则会辜负读者信任,耗损媒体信誉。为了减少流言滋生,新闻媒体应该以新闻的真实性与客观性为第一要义,并对事实动态发展的本质进行充分认识。总之,新闻媒体要有科学谨慎的心态,既不能为了获取流量而妄下定论、夸大事实,也不

能将还未确定的事实当作“全称命题”报道。毕竟,只有经过多重采访确认细节,把握住事实本质,才能还原真相。不言而喻,在后真相社会中,随着新兴媒介的出现,新闻的传播条件、传播方式与传播效果均发生了翻天覆地的变化,传统的报道方式早已无法适应当下的认知环境。因此,这一时期的新闻报道不应止步于事实的真与假,更应该思考在情绪主导的下的媒介环境中如何让读者能够更加客观地阅读和理解媒体在新闻中传达的信息。

(五) 政府:积极转变话语言说方式,拉近与民众的距离

置身于后真相社会,舆论与流言常常相伴前行。故而,要想控制网络流言则离不开对舆论的正确引导。近年来,大大小小的反转事件倒逼民众提高媒介素养,对相关言论不再盲听和盲从,并坚信自己的判断。从警察持输液瓶值班到给马拉松选手递国旗,类似的正面宣传不胜枚举,但民众对这种过度的、不合时宜的正面宣传却越来越不相信。在这种信任危机中,政府要想重新赢得民心,掌握话语主导权,就应积极关注民间舆论。这就要求主流媒体在宣传内容上,既要展现专业态度,也要体现人性温度,不能为了刻意制造感动而丢失基本事实;在沟通形式上要变说教为对话,不仅将民众摆在与自己平等的位置上,而且要尊重对方的想法与诉求;在话语表达上拒绝浮夸,用朴素、真诚的语言描述真相,尽可能做到信息公开。总之,积极转变话语言说方式,有利于拉近政府与民众之间的距离,有利于增强民众对政府的信任,进而有效遏制流言的传播。

五、结 语

进入后真相时代,真相、流言与谣言之间的界限日趋模糊,但彼此间的区别却不容忽视。流言相较于谣言,对于用户来说依然具有一定的可信性,某种程度上接近真相,故而能够作为民众获取信息的补充渠道。面对网络流言的传播与治理,主流媒体应恪守从业底线,做到专业与客观;基层社区应做好全方位立体化的宣传;企业应利用好技术优势助力流言的监测与防控;政府要转变话语言说方式,拉近与民众的距离;广大用户面对铺天盖地的网络流言,更应该以客观、理性的态度找寻真相,并不断提高自身的媒介素养。概言之,面对“众声喧哗”的网络环境,欲使迟到的“后真相”尽快到来,就需要政府、企业、新闻媒体以及用户、个人等各个社会主体协同合作。当然,相关研究者也要“以正本清源与守正创新为原则,”^[13]及时洞察流言产生的原因和负面影响,并给予科学的治理对策。

参考文献:

- [1] 张华. “后真相”时代的中国新闻业 [J]. 新闻大学, 2017 (3): 28-33, 61, 147-148.
- [2] [美] 奥尔波特 等. 谣言心理学 [M]. 刘水平, 梁元元, 黄鹂, 译. 沈阳: 辽宁教育出版社, 2003: 2-25.
- [3] 蔡静. 流言: 阴影中的社会传播 [M]. 北京: 中国广播电视出版社, 2008: 22-24.
- [4] 吴翠丽. “后真相”时代网络空间中情感的负性转向及其防控策略 [J]. 学习与实践, 2019 (10): 120-127.
- [5] 江作苏, 黄欣欣. 第三种现实: “后真相时代”的媒介伦理悖论 [J]. 当代传播, 2017 (4): 52-53, 96.
- [6] [法] 勒庞. 乌合之众——大众心理研究 [M]. 任现红, 译. 北京: 北京工业大学出版社, 2016: 34.
- [7] 喻国明, 冯菲. 区块链对后真相的重新建构: “分散—聚合”模式的设想 [J]. 现代传播 (中国传媒大学学报), 2019 (5): 1-4, 11.
- [8] 易艳刚. “后真相时代”新闻价值的标准之变——以“罗尔事件”为例 [J]. 青年记者, 2017 (4): 17-19.
- [9] 白寅, 余俊. 危机传播中新闻媒体的放大器效应及行为选择 [J]. 中南大学学报 (社会科学版), 2011 (4): 182-186.
- [10] 郭庆光. 传播学概论 [M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2011: 85.
- [11] 罗卓群, 曾励. 论“非典”传播中的第三者效果 [J]. 当代传播, 2003 (4): 52-54.
- [12] 岳汉, 景朱莹. 大学生网络谣言辨识力提升探析 [J]. 重庆邮电大学学报 (社会科学版), 2021 (3): 89-96.
- [13] 彭翠. 论新时代新闻学的学术想象力与理论创造力 [J]. 出版发行研究, 2020 (8): 58-62, 111.